



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL PRODUCTO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN
ZEHTTI-COMAS, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SAENZ ZANONI, DIEGO ALFONSO

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016

Dr. Dávila Arenaza Víctor
Presidente

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Secretario

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, el que me ilumina y guía a seguir adelante. A mi Madre, Nora Zanoni y a mí Padre, Edilberto Saenz; ya que ellos me inculcaron valores para ser una persona de bien y el gran apoyo que me brindaron para mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por hacer posible este emprendimiento, cuidarme y darme la oportunidad de cumplir muchos de mis objetivos y sueños.

A mis padres, por su apoyo incondicional y sacrificio durante todo este proceso de aprendizaje.

Al profesor Lessner León Espinoza, por su asesoramiento, orientación y guía para poder desarrollar mi tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo Diego Alfonso Saenz Zanoni con DNI N° 47449115, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

Saenz Zanoni Diego Alfonso

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Proceso Administrativo y su relación con la Calidad del Producto en la empresa Corporación Zehtti-Comas, 2016 “ misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Saenz Zanoní Diego Alfonso

ÍNDICE

Caratula

| | |
|--|------|
| PÁGINA DEL JURADO | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | V |
| PRESENTACIÓN ÍNDICE | VI |
| INDICE | VII |
| RESUMEN | VIII |
| ABSTRAC | IX |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Realidad Problemática | 10 |
| 1.2 Trabajos Previos | 11 |
| 1.2.1 Antecedentes Nacionales | 11 |
| 1.2.2 Antecedentes Internacionales | 13 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 14 |
| 1.3.1 Variable X: Proceso Administrativo | 14 |
| 1.3.2 Variable Y: Calidad del Producto | 17 |
| 1.4 Formulación del Problema | 20 |
| 1.4.1 Problema General | 20 |
| 1.4.2 Problemas Específicos | 20 |
| 1.5 Justificación del Estudio | 21 |
| 1.6 Hipótesis | 21 |
| 1.6.1 Hipótesis General | 21 |
| 1.6.2 Hipótesis Específicas | 21 |
| 1.7 Objetivos | 22 |
| 1.7.1 Objetivo General | 22 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos | 22 |

| | |
|--|-----------|
| II. MÉTODO | 22 |
| 2.1 Método, diseño, tipo, nivel y de Investigación | 22 |
| 2.1.1 Método de Investigación | 22 |
| 2.1.2 Diseño de Investigación | 23 |
| 2.1.3 Tipo de Investigación | 23 |
| 2.1.4 Nivel de Investigación | 23 |
| 2.2 Operacionalización de las Variables | 25 |
| 2.3 Población y Muestra | 27 |
| 2.3.1 Población | 27 |
| 2.3.2 Muestra | 27 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad | |
| 2.4.1 Técnica de recolección de datos | 28 |
| 2.4.2 Instrumento de recolección de datos | 28 |
| 2.4.3 Validación del Instrumento | 28 |
| 2.4.4 Confiabilidad del Instrumento | 29 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 31 |
| 2.6 Aspectos éticos | 31 |
| III. RESULTADOS | |
| 3.1. Prueba de normalidad | 31 |
| 3.2. Contrastación de hipótesis | 32 |
| 3.3. Análisis de los resultados | 32 |
| IV. DISCUSIÓN | 44 |
| V. CONCLUSIÓN | 50 |
| VI. RECOMENDACIONES | 51 |
| VII. REFERENCIAS | 52 |
| VIII. ANEXOS | 55 |
| Instrumentos | 56 |
| Validación de los instrumentos | |

RESUMEN

Se realizó la investigación "Proceso Administrativo y su relación con la Calidad del Producto en la empresa Corporación Zehtti-Comas, 2016" cuyo objetivo es determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad del producto en la empresa Corporación Zehtti Comas-2016, se realizó con una población de 41 trabajadores que forman la parte administrativa de la empresa con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 18 preguntas. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V.22, En efecto, se puede afirmar que el Proceso Administrativo se relaciona significativamente con la calidad del producto en la empresa Corporación Zehtti Comas-2016.

Palabras Clave: Proceso Administrativo, Calidad del Producto, Planeación, Satisfacción.

ABSTRACT

The research "Administrative Process and its relationship with Product Quality in the company Corporación Zehtti-Comas, 2016" was carried out "whose objective is to determine the relationship between the administrative process and the quality of the product in the company Corporación Zehtti Comas-2016. It was carried out with a population of 38 workers who form the administrative part of the company with a margin of error of 5% and a reliability level of 95%. The data were collected using the survey technique using the questionnaire as an instrument, consisting of 18 questions. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated using the Cronbach Alpha coefficient. Once the data were collected, they were processed through the SPSS V.20. In effect, it can be stated that the Administrative Process is significantly related to the quality of the product in the company Corporación Zehtti Comas-2016.

Keywords: Administrative Process, Product Quality, Planning, Satisfaction.